

7月27日笔记_智慧运营_思特奇生产过程

智慧运营

- 1、了解SOC的使命和职责。
- 2、了解和掌握公司运营的发展历程。
- 3、了解和掌握公司运营的0级和1级组织结构。
- 4、熟悉公司运营机制。
- 5、SPCM介绍。
- 6、运营重点工作。
- 7、掌握生产操作规范&重大故障流程。
- 8、坚守职业道德，做一名合格的思特奇人。

soc的使命和职责 智慧 运营委员会

使命：

1. 建立符合公司生产方式和流程的运营工作平台
2. 公司级、产品线级、分支级 运营工作的有效运转
3. 以先进的流程、方法、工具、保障生产过程的规范、高效、安全
4. 以客户满意为中心，保障产生一同稳定，提升运营价值

职责：

1. 按照规定规范执行运营工作，保障生产系统安全运行。

1. 建立符合公司生产方式和流程的运营工作平台。
2. “公司级、产品线级、分支级”运营工作的有效运转。
3. 以先进的流程、方法、工具，保障生产过程的规范、高效、安全。
4. 以客户满意为中心，保障生产系统稳定，提升运营价值。



1. 按照规范执行运营工作，保障生产系统安全运行。
2. 推广运营平台化/工具化，提升运营效率和质量，降低运营成本。
3. 运营为需求、工程、研发提供输入，提升产品价值、用户价值、客户满意度。
4. 主动分享最佳实践，促进各省优化提升。

运营的发展历程

1995-1996

- 驻守维护
- 工程器件配置本地与人员；工程结束负责运维
- 解决问题
- 快速响应；降低成本

2007-2015年

- 一线维护专职岗
- 分支的岗位不限于维护，明确了需求、研发、工程、维护 岗位，维护岗位专职化
- 以铲平下为单位的运维职称。
- 解决问题
- 分支岗位的多样化，为降低成本、也为快速响应；明确维护岗位的专职化

2009 - 2017年

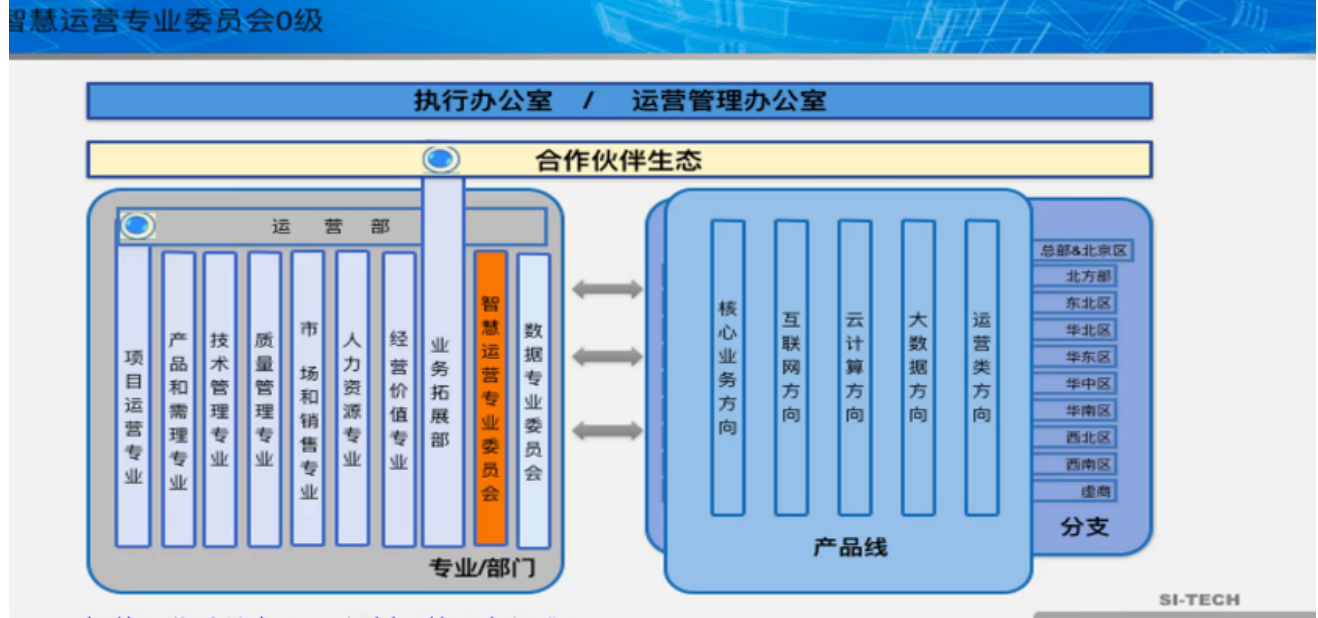
- crm最早自发成立运维部
- 自16年其，维护部作为同意的组织结构规划要求
- 解决问题：铲平线视角跨分支的统一运维、知识分享等

2017-今天

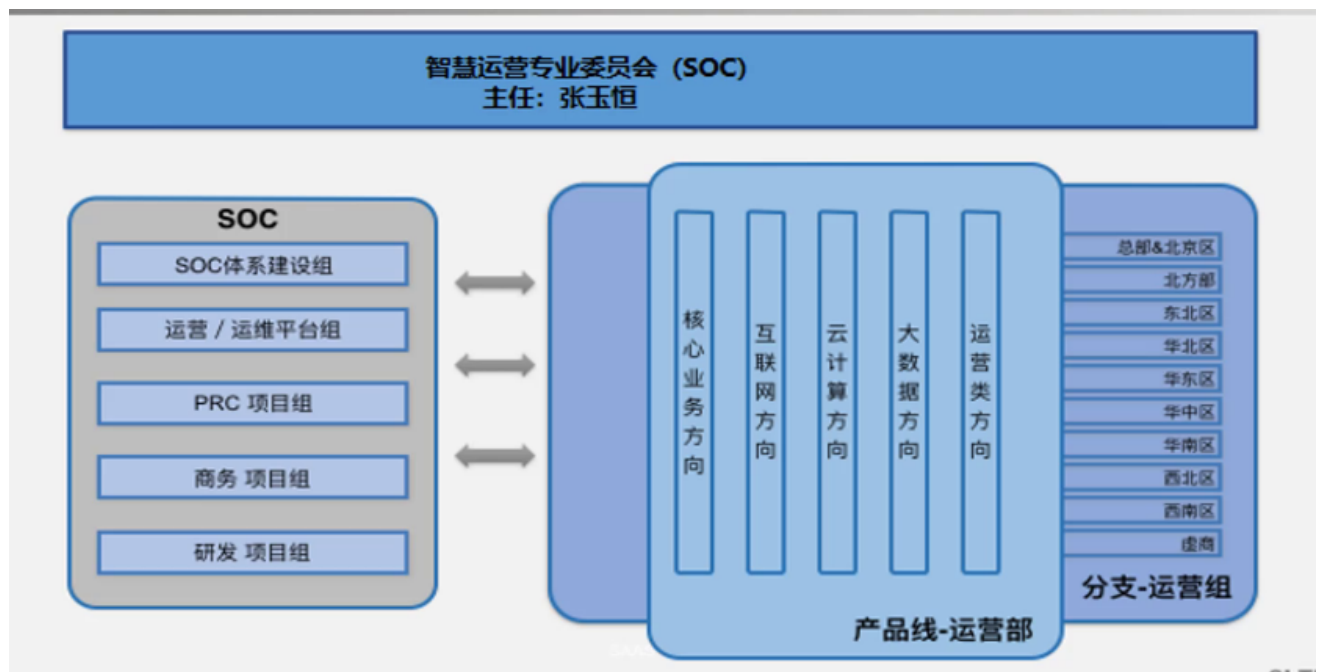
- 形成公司级、产品线运营部、分支运营组 的soc组织结构，推进运营工作

委员会0级

公司级智慧运营"一点看全"的顶级结构，建立方法论、平台、知识体系，推进三级组织的协作运转。主要由产品线运营部和分支运营组组成，和公司其他专业体系并列，服务5个行业方向产品线、10个区域分支。



智慧委员会1级

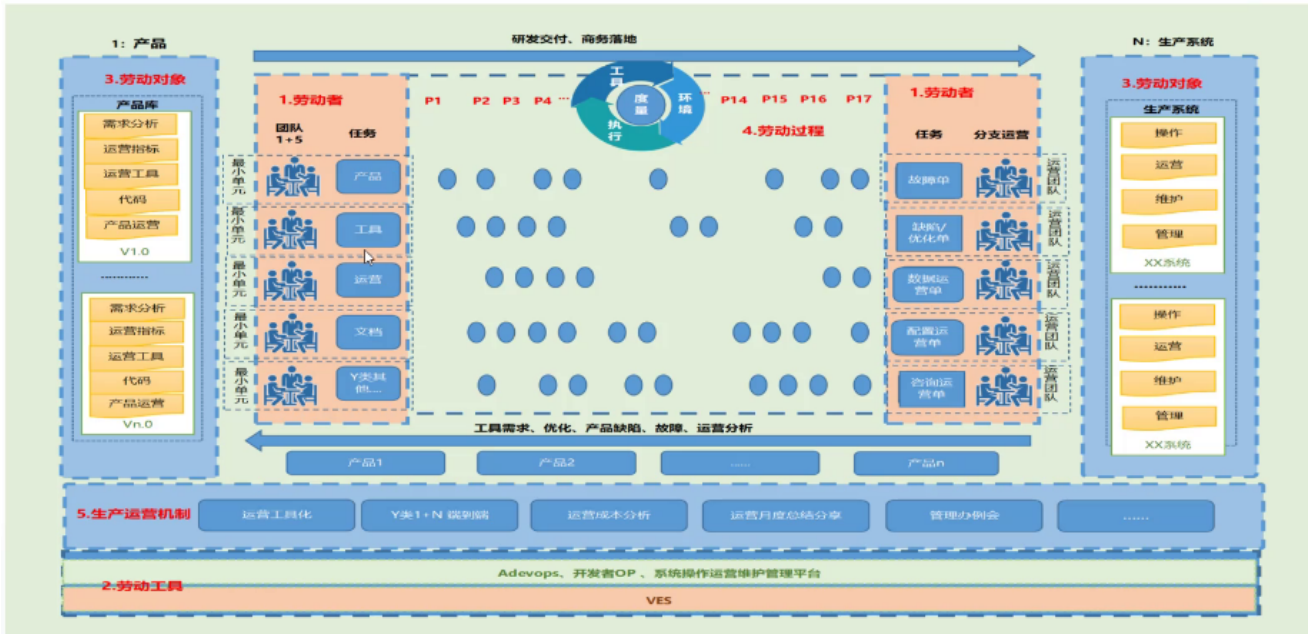


什么是智慧运营?

1. 范围：运维+运营
2. 目标：用工具、平台、只读等手段，以最低的投入，保障生产系统稳定运行，系统0故障，促进产品演进和业务发展
3. 方向：工具化，自动化，智能化

智慧运营的工作机制-2

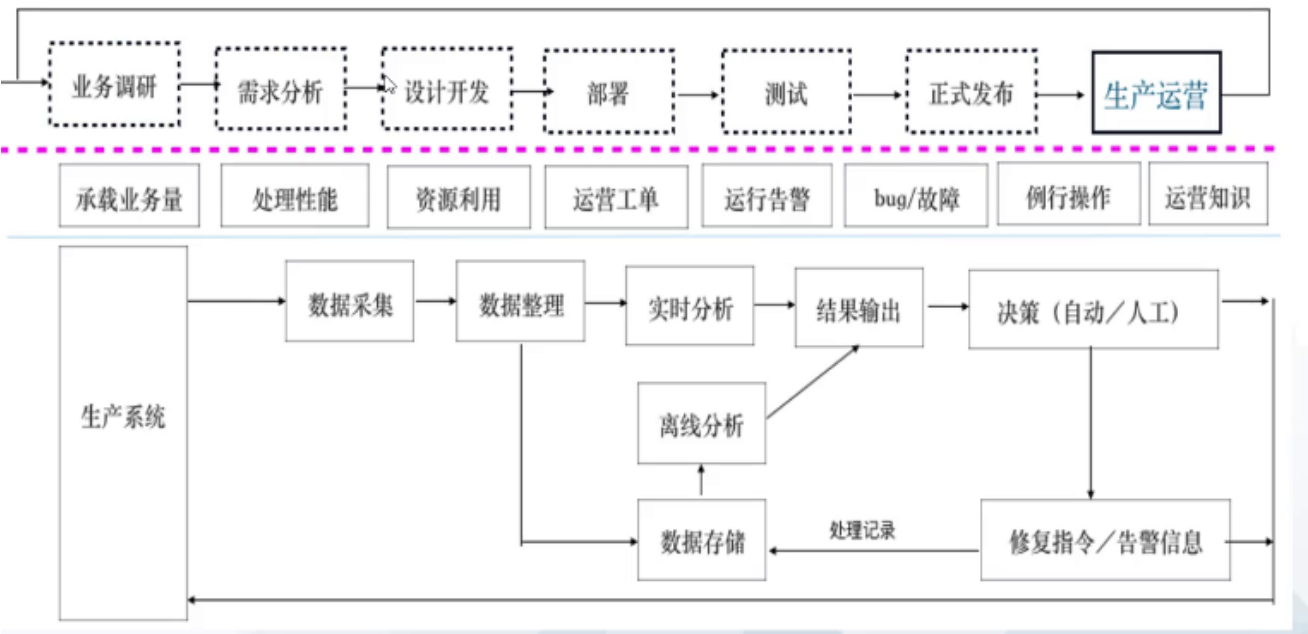
运营主要以运营最小单元开展工作，结合工具化、1+N研发输入等重点工作保障系统稳定的运营、促进产品优化改进，提升运营质量和运营效率



运营工作机制-2

需求、开发、运营如何交互？如何提升运营效率和质量？

- 1. v需求、开发、测试、运营等在DevOps中形成闭环。
- 2. 通过数据次啊及、运营的平台化提升运营水平与质量



SPCM模型

思特奇广为胜任能力模型 si-tech position capability model

思特奇岗位胜任能力模型 SPCM: si-tech position capability model

结合岗位认知，从人、岗位、行业等方面对运营不同岗位人员进行规范要求，以生产系统零运营和产品进步为终极目标。

序号	目录	岗位对应人员分类	状态
1	SOC-管理三级	体系总经理	OK
2	SOC-管理二级	分支运营组组长、产品线运营部部门经理	OK
3	SOC-管理一级	小组长、最小单元运营经理	OK
4	SOC-运营岗位	运营专员，所有从事运营岗位相关的人员	OK
方法与应 用	1、SPCM梳理过程，以运营岗位的“岗位认知”为灯塔： 人（价值观-智商-情商）-岗位要求（岗位认知-素质素质-岗位技能）-行业（行业-SOC专业），制定岗位胜任力梯 的行为。 2、SPCM 是一面镜子。 （1）SOC-SPCM：合格的人、相符岗位要求、相符行业专业。 （2）新人符合SPCM模型 （3）老人照镜子，找差距、改进。		

FY2
岗位

1级(共8项)	管理一级对应2级项
岗位认知	生产系统“零”运营 推进产品进步

帖子名称	帖子地址
SOC -SPCM模型（完整版本）V0.9	http://eip.teamshub.com/t/5650990

运营重点工作-运营效率&质量提升



运营重点工作-运营工具库



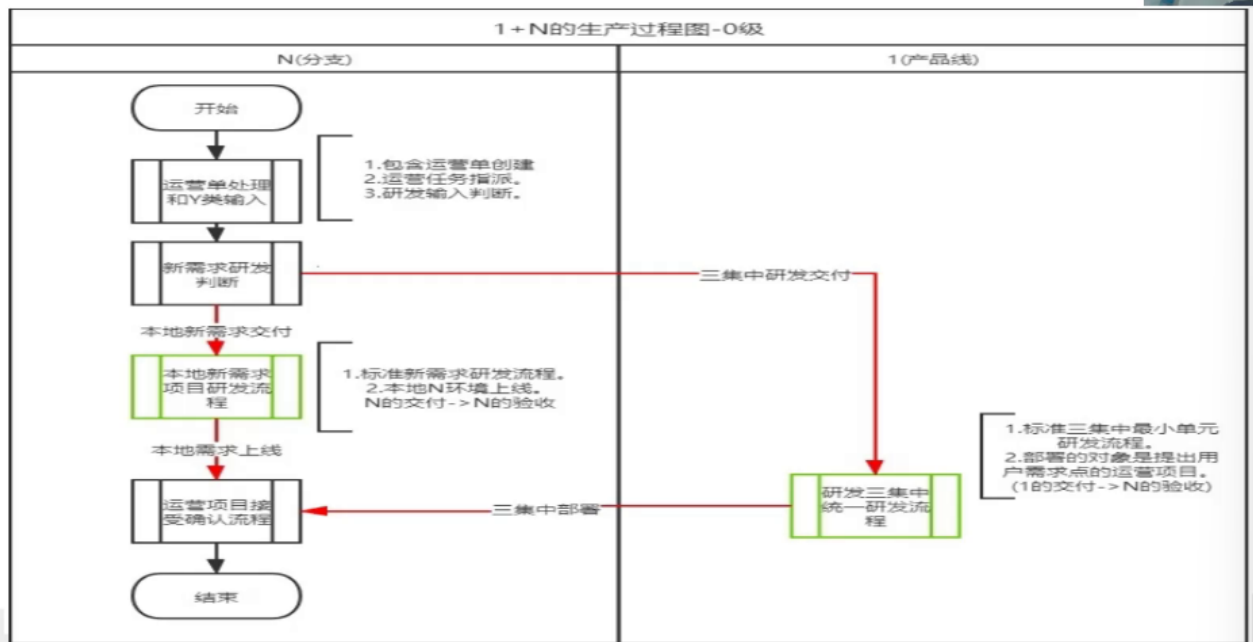
通过工具提升系统运营效率和运营质量，通过工具化降低直接操作生产风险，降低系统故障率。

本帖从分支、产品线收集已有运营工具（IT运营工具、业务运营工具），形成运营工具全集，供全体运营人员借鉴、使用，同时欢迎大家积极分享好的运营工具，[收集方式](#)。

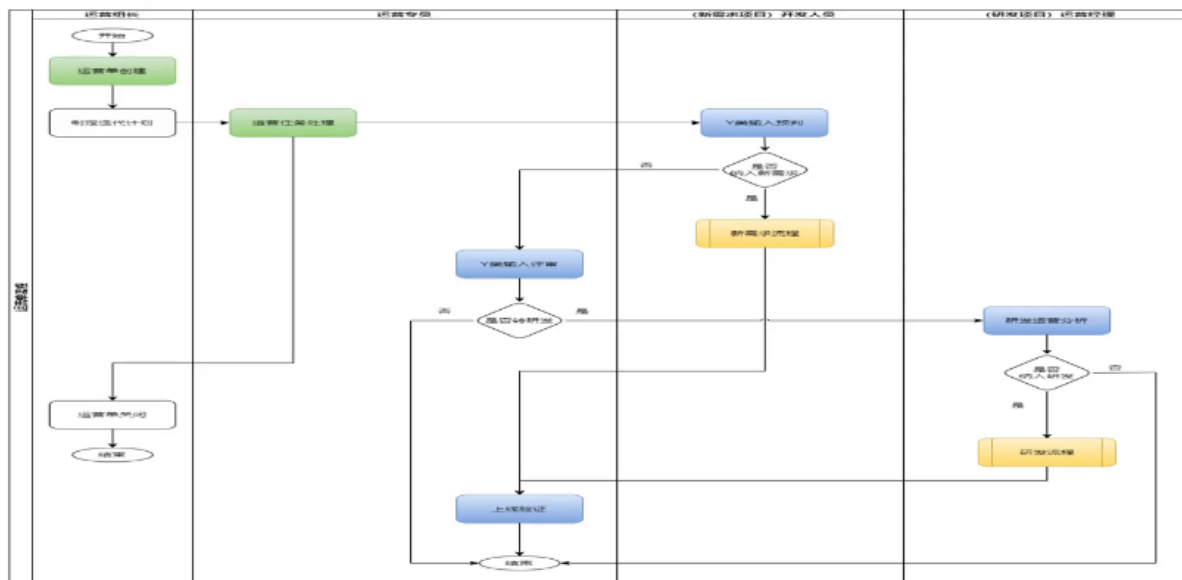
工具集：[生产系统-运营工具库](#) <http://eip.teamshub.com/t/5422647>

运营重点工作-"1+N" 端到端

1+N研发输入需求流程



、1+N研发输入实现



- 1、运营项目--运营单Y类输入
- 2、运营-Y类输入1+N端到端培训

运营重点工作-生产运营



例行工作执行

- ◆ 系统巡检
- ◆ 月度出账
- ◆ 报表提供



事件驱动工作

- ◆ 运营工单处理
- ◆ 用户投诉处理
- ◆ 系统故障处理



运营分析

- ◆ 业务发展分析
- ◆ 生产系统运行状态分析
- ◆ 生产树使用率分析



专项工作推进

- ◆ 运营平台化落地
- ◆ 运营与研发交互
- ◆ 配合安全整改（运营）
- ◆ 知识传承



山西移动运营工作调研表.xlsx

如何称为一个合格的运营人员

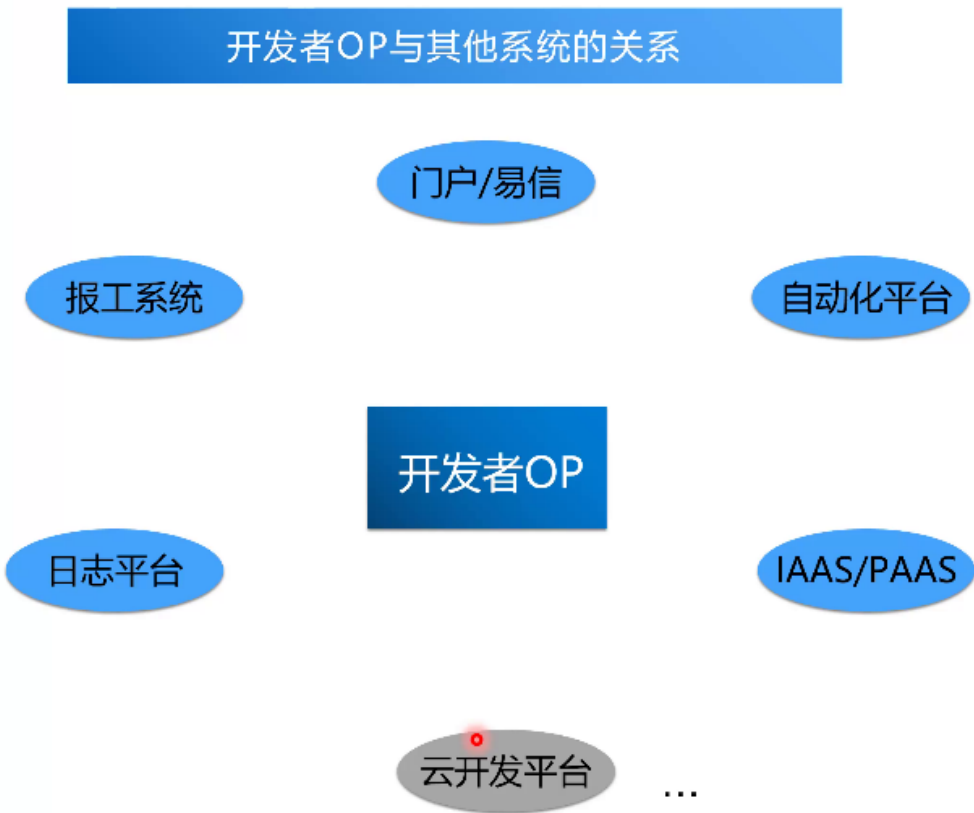
1、运维：保障系统稳定

运营：从产品演进和业务发展

思特奇生产过程讲解

devops平台整理操作指南

ADevOps平台是公司的生产管理系统，符合目前的DevOps生产方式，使用对象为公司全部商务项目、研发项目等的生产人员，以及和项目相关的管理人员。



为生产人员聚焦本职工作

- 1.工作台专为生产人员定制：普通生产人员，关注工作台中的待办即可，无需切换角色，即可进行操作。
- 2.各生产环节以流程式的任务串接：每一个生产环节在ADevOps平台中就是一个任务，在这个任务完成时，会为下一步处理人自动生成待办任务。
- 3.任务匹配生产工具和信息：每一个任务都匹配了对应的文档、生产工具，组织结构，生产人员可迅速获得帮助。
- 4.个人维度的工作看板：一屏看清使用者本身的工作。

为管理人员导航管理概况

- 1.新增流程视图，看清流程各环节的具体完成情况。

开发者op是什么

开发者OP采用EP架构，是一个面向企业级的、分角色的系统管控平台，面向生产过程，以任务为驱动，弱化了 workflow，为不同角色的人员提供了方便的模块集成功能及工具集。

简介

开发者OP采用EP架构，是一个面向企业级的、分角色的系统管控平台，面向生产过程，以任务为驱动，弱化了工作流，为不同角色的人员提供了方便的模块集成功能及工具集



今天所学内容

第一，今天上午学习了智慧运营的内容，在智慧运营这门课程中学习到了运营的发展历程，了解到了什么是智慧运营以及需求、开发、运营的交互以及提升工作效率和质量的措施。第二，还学到了“1+N”的内容。我还了解到了我不知道的内容，怎么样就会称为一个合格的运营人员。第三，在思特奇生产过程讲解这门课中，老师通过一个客户频繁改动需求的典型案例，让我知道了不能一味的迎合客户，要坚守底线，与客户充分的沟通，争取做到利益最大化。第四，我还了解到了一个项目从提出需求再到编码投入使用的过程，让我对软件的生命周期有了新的理解。第五，我还了解到了围绕在软件生产使用的各个职位的职责。这几个岗位需要具备一个什么样。第六，在devops平台整理操作指南中，我学会了devops平台的使用。

你感受最深的部分有哪些？为什么？

感受最深的地方是在思特奇生产过程的讲解中，老师的举例。客户频繁变动需求，我们方面一味迎合客户，使得程序员加班严重。这个问题从上到下都出现了问题。关于需求人员，并没有做到和客户沟通，也没有做到分析好客户的需求，将各个需求进行评估，确定那些需求的优先级比较高。有些无关紧要的需求可以靠后先不开发。确定要需求之后再让程序员进行编码。程序员不应该跳过需求分析，自己接客户的需求，而且不改文档，导致了过度加班，而且结果也并不好，造成了项目混乱。我是开发的，所以对这个流程出现的一系列问题，深有感触。

对你的工作有何启发或帮助？

通过今天的学习，我了解到了思特奇的生产过程，了解到了各个岗位的职能这些岗位各个负责的工作，这让我今后的工作能够很好的与同事互相配合，比较配合的完成任务。我也明白了，做事工作要保持效率，要坚持原则，不要做无用功。学习了ADevOps平台，我知道了硬如何使用公司的平台，来帮助自己在今后投入生产。